



Bienvenue au Centre Te Tiare

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous avez choisi d'intégrer notre établissement.

La Direction et le Personnel du Centre Te Tiare vous souhaitent la bienvenue et vous remercient de votre confiance.

En parcourant ce livret d'accueil, vous trouverez toutes les informations qui vous aideront à vous adapter à la vie de l'établissement, ainsi que le règlement intérieur du centre.

Nous vous invitons à les lire attentivement.

Les membres du personnel médical, paramédical, technique et administratif sont à votre disposition pendant la durée de votre séjour. N'hésitez pas à faire appel à leurs services.

Vos remarques et vos suggestions nous seront utiles dans le cadre de notre processus d'amélioration continue de la qualité.

Un questionnaire, que vous trouverez en fin de livret, a été conçu pour recueillir votre avis sur le séjour. Nous vous remercions de prendre le temps de le remplir, quelques jours avant votre sortie.

Nous vous souhaitons un bon rétablissement.

Françoise MORIN *Directrice du Centre*

VOTRE ADMISSION

pages 5 à 7

Admission
Frais de séjour
Trousseau
Objets de valeurs
Bracelet d'identification

VOTRE SÉJOUR

pages 8 à 15

Qualité et sécurité des soins
Prise en charge de la douleur
Lutter contre les infections associées aux soins
Accompagnants – Les visites
Permissions de sortie
Infos pratiques

L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

pages 16 à 19

LE SERVICE DE RÉÉDUCATION FONCTIONNELLE

pages 20 à 23

La kinésithérapie
La balnéothérapie
L'ergothérapie
L'orthophonie
La neuropsychologie

VOTRE SORTIE

pages 24 à 25

Préparation de la sortie
Avant de quitter notre établissement
Les formalités médico-administratives
Le transport
Sortie contre avis médical

VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

pages 26 à 30

Charte de la personne hospitalisée
Vos droits
Vos devoirs



Votre admission

- Admission
- Frais de séjour
- Trousseau
- Objets de valeurs
- Bracelet d'identification



Votre Admission



ADMISSION

L'établissement est destiné à recevoir des malades qui, après un épisode aigu ou une intervention chirurgicale, requièrent, pour une durée déterminée, des soins de rééducation et de réadaptation fonctionnelles.

L'admission du patient est soumise à l'accord préalable de prise en charge par l'organisme payeur (C.P.S., M.G.E.N., C.A.F.A.T., E.N.I.M. ou assurance privée).

Deux secteurs d'hospitalisation complète accueillent les patients présentant des pathologies :

- neurologiques > **service Tiare**
- orthopédiques et traumatologiques > **service Taina**



FRAIS DE SÉJOUR

Si vous n'êtes pas assuré social, vous êtes redevable de la totalité des frais. Il vous sera alors demandé un versement correspondant à 7 jours d'hospitalisation selon le tarif en vigueur. (cf. Tarifs des prestations).

Si vous bénéficiez d'une couverture sociale, le séjour et les actes médicaux en relation avec le motif de votre hospitalisation sont pris en charge à 100 % par l'organisme payeur.

Pour les actes réalisés en cours de séjour, mais n'ayant pas de lien avec la raison de votre admission au centre, vous êtes redevable de la part non prise en charge par l'organisme de protection sociale.

Toute exigence de votre part pour l'octroi d'une chambre individuelle fait l'objet d'un supplément journalier qui vous est facturé par période de 7 jours.



TROUSSEAU

Merci d'apporter vos effets personnels, vêtements de nuit, nécessaire de toilette (gants, serviettes, savon, dentifrice, brosse à dent, peigne) ainsi que des vêtements pouvant être utilisés en kiné ou en séance de balnéothérapie (*shorts, T.shirt, maillot de bain obligatoire*).



OBJETS DE VALEUR

Il est conseillé de ne pas garder avec vous d'objets de valeur. Vous avez la possibilité de déposer ces objets en lieu sûr jusqu'à votre sortie (*voir la secrétaire administrative*).

Nous vous recommandons de protéger vos effets personnels dans votre armoire de chambre. **La clé vous est confiée pour le séjour moyennant une caution de 1 000 Fcfp qui vous est restituée lors de votre départ.**



BRACELET D'IDENTIFICATION

Un bracelet d'identification vous sera proposé par un soignant lors de votre accueil. Ce bracelet comporte uniquement des informations liées à votre identité et à votre service d'hospitalisation. Il se porte généralement au poignet.

Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et tout particulièrement avant la réalisation des soins.

Vous avez la possibilité de refuser le port de ce bracelet en informant le personnel soignant de l'unité qui vous accueille. Vous formaliserez ce refus sur le document signé lors de votre admission (*règlement intérieur*).



Votre séjour

Tout notre dynamisme pour
vous accompagner et vous soigner



Votre séjour



QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Depuis 2006, l'établissement s'est engagé dans une démarche visant à améliorer la qualité et la sécurité des soins. Aussi, si vous avez une réclamation ou une plainte à formuler, nous vous invitons à prendre contact avec la Surveillante de soins ou le Médecin du service.

Tout au long de votre séjour, des visites de rééducation et des réunions de synthèse, dirigées par le Médecin de Médecine Physique et de Réadaptation, réunissent le personnel médical et paramédical. Elles permettent de suivre l'évolution des soins et l'amélioration de votre état de santé, d'ajuster le traitement au cours du séjour et de préparer au mieux votre sortie du centre.



PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Pour mieux prévenir la douleur, il faut l'évaluer. Le personnel médical et paramédical vous interrogera pour connaître l'intensité de vos douleurs, et ainsi mieux les prévenir et les traiter. Différents moyens permettent de diminuer les douleurs ou de minimiser leur apparition. Ils peuvent être utilisés avant certains soins pouvant déclencher des douleurs. N'hésitez pas en parler à l'équipe soignante.



LUTTER CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS (*infections nosocomiales*)

Les infections nosocomiales sont transmises essentiellement par les mains, aussi bien par le personnel que par les patients et les visiteurs.

Il est fortement conseillé d'utiliser, sans modération, les solutions désinfectantes destinées à l'hygiène des mains. Vous en trouverez dans votre chambre ou à défaut dans les coursives et à l'entrée des postes de soins. Le personnel vous présentera la technique d'utilisation. Vous pouvez également la visionner sur la **chaîne 10** de la télévision : **Présentation de l'établissement**.

Votre séjour visites et sorties

ACCOMPAGNANTS

Dans quelques cas particuliers (*admission d'un enfant notamment*), un membre de la famille peut être autorisé à séjourner à vos côtés. Pour cela, l'autorisation du médecin est obligatoire. Les conditions de séjour seront alors présentées à l'accompagnant.

LES VISITES

Les visites sont autorisées tous les jours de 11 h à 20 h en semaine, de 8h00 à 20h00 les dimanches et jours fériés. Tout visiteur qui souhaite prendre son repas au centre doit le commander la veille avant 8h00 et régler le montant du repas à l'accueil.

Les visiteurs ne doivent pas troubler le repos des patients ni gêner le fonctionnement des services. Leur nombre est limité à 3 et les heures de visites doivent être respectées.

LES PERMISSIONS DE SORTIE

Le médecin du centre peut être amené à vous accorder une permission de sortie en fin de semaine en vue de votre réadaptation à votre lieu de vie.

Permission de week-end

Elle ne peut excéder 24 heures et doit faire l'objet d'une prescription médicale.

- **Départ** : samedi à partir de 11h00 (*après les soins*)
- **Retour** : dimanche après-midi

Votre demande doit parvenir au secrétariat médical au plus tard le mercredi avant 11h :

Service Tiare ; poste 600

Service Taina ; poste 685

Les soins sont réalisés avant la sortie et les traitements médicamenteux sont fournis pour la période d'absence autorisée.

Lors de votre sortie, vous devez obligatoirement passer en salle de soins pour signer le document de permission et récupérer si

besoin les médicaments pour la période de sortie autorisée. Vous signalerez également votre retour à l'infirmière.

Sauf urgence, toute nécessité de soins durant cette période impose votre retour dans l'établissement. Votre absence à l'issue de la période autorisée fera l'objet d'une sortie administrative.

Permission en cours de semaine : votre situation peut nécessiter la réalisation de formalités à l'extérieur de l'établissement (*banque, employeur, CPS...*) . A cet effet, une autorisation de sortie vous sera accordée en dehors des périodes de soins et de rééducation, sur avis médical. L'organisation de vos déplacements vous revient. Veuillez informer systématiquement l'infirmière du service de votre départ et de votre retour.



LES TRANSFERTS AU SERVICE TIPANIER

Lorsque votre état de santé et votre autonomie le permettront, le médecin du service validera votre transfert en hospitalisation de semaine (*service Tipaniers*). Dans cette unité, le séjour se déroule du lundi 8h00 au vendredi 16h00 (*hors jours fériés*) jusqu'à votre sortie définitive.





Sécurité



INTERDICTION DE FUMER

Conformément à la **loi de pays N° 2010-2 du 15 mars 2010**, il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement.

Cependant une dérogation, pour les patients hospitalisés uniquement, permet l'utilisation du fare pote'e comme espace fumeurs.



Aucune autre zone n'est autorisée.

Si vous souhaitez profiter de votre hospitalisation pour arrêter de fumer, informez le médecin du centre en charge de votre suivi pour une aide au sevrage.



APPAREILS ÉLECTRIQUES

Pour des questions de sécurité, tout appareil électrique personnel est interdit.

Appareils autorisés : un ventilateur, chargeur de téléphone et rasoir.



CONSIGNES INCENDIE

Des consignes d'incendie sont affichées dans votre chambre.

Merci d'en prendre connaissance.

Votre séjour



vie quotidienne



VOS EFFETS PERSONNELS

Il vous est conseillé de ne pas détenir d'objets de valeur, carte bancaire ou chéquier et de ne conserver que le strict minimum en espèces, (voir «Objets de valeur» en page 7).

La Direction décline toute responsabilité en cas de vol d'effets qui n'auraient pas été correctement sécurisés.



L'ENTRETIEN DU LINGE

Un prestataire de service extérieur assure l'entretien du linge de chambre.

Un lave-linge est à votre disposition près de la chambre N°1 (**service Tiare**) pour le lavage de vos effets personnels. Il fonctionne avec 1 jeton par cycle de lavage, en vente à l'accueil.

Des cordes à linge sont installées sur toutes les terrasses de chambre pour le séchage de vos vêtements.



VOS REPAS

Petit déjeuner : de 6h00 à 7h00

Déjeuner : de 11h15 à 12h15

Dîner : de 17h45 à 18h45

Les repas sont préparés et acheminés par une société prestataire. Dans l'intérêt de l'équilibre et de la sécurité alimentaire, aucune autre denrée ne doit être apportée dans l'établissement.

Les boissons alcoolisées sont formellement interdites !





VOTRE COURRIER

Votre correspondance personnelle peut être adressée à votre nom à :
C.R.F. Te Tiare - BP 13033 - 98717 PUNAAUIA.

Vous pouvez expédier votre courrier affranchi en le remettant à la secrétaire administrative qui en assurera le départ.



TÉLÉPHONE

Le Centre met à votre disposition un téléphone dans votre chambre, qui vous permet de recevoir des appels.

Si vous souhaitez téléphoner de ce poste, vous devez faire une avance sur consommation auprès du secrétariat administratif.

Référez vous à la fiche téléphone qui vous est remise lors de l'admission.



MULTIMÉDIA

Plusieurs formules vous sont proposées :

- Télévision
- Internet
- Package Télévision + Internet
(voir tarifs des prestations en annexe)



BIBLIOTHÈQUE

Un service de prêt de livres est mis à votre disposition par le **Pôle Animation** qui se tient à votre disposition tous les jeudis après-midi de 16h00 à 17h00. **Contactez le au 685 ou 643**



SOINS DE BIEN ÊTRE

Vous pouvez faire intervenir dans l'établissement les professionnels libéraux de votre choix (*coiffeur, esthéticienne, pédicure*).

Leur venue doit être organisée en fonction du programme de soins. **Ces prestations sont à votre charge.**



DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES DE BOISSONS

Les distributeurs de boissons fraîches et chaudes sont disponibles à l'accueil et près de la chambre N° 1.



Une équipe pluridisciplinaire



à votre service



La secrétaire administrative

La surveillante de soins

La diététicienne

Les agents techniques

Agent de Service Hospitalier
Agent d'Entretien Polyvalent

L'assistante sociale

La surveillante de rééducation

Le médecin de Médecine
Physique et de Réadaptation

La pharmacienne

Les aides de rééducation

Le médecin généraliste

Les aides-soignants

Les infirmier(ères)

Les secrétaires médicales

Les rééducateurs
Kiné - Ergothérapeute
& Neuro-psychologue

Le directeur
des soins



LES MÉDECINS

L'unité d'hospitalisation dans laquelle vous êtes hospitalisés est placée sous l'autorité du **Médecin de Médecine Physique et de Réadaptation**, assisté par un **Médecin Généraliste**.



L'ÉQUIPE DE SOINS

La surveillante de soins organise, contrôle et coordonne le travail des équipes soignantes et facilite vos conditions de séjour. Vous pouvez la consulter pour tous problèmes relatifs à l'organisation de votre séjour.

Les infirmier(ères) diplômé(e)s d'état dispensent les soins infirmiers sur prescription médicale, et assurent les actions préventives et éducatives visant à améliorer votre autonomie.



Les aides-soignant(e)s et assistantes de vie effectuent en collaboration et sous la responsabilité des infirmières, les soins d'hygiène et de confort ainsi que la distribution des repas. Elles vous assistent, si besoin, dans les actes de la vie quotidienne.



LE PHARMACIEN

Il délivre au sein de l'établissement les médicaments prescrits par les médecins, s'assure de l'application des protocoles d'hygiène et du respect du circuit du médicament.



LES RÉÉDUCATEURS

La surveillante de rééducation veille à la prise en charge des patients par l'équipe placée sous son autorité à savoir :

Les kinésithérapeutes

Les ergothérapeutes

L'orthophoniste

La psychologue clinicienne, neuropsychologue

La diététicienne nutritionniste établit les régimes prescrits par les médecins, veille à la qualité et à l'équilibre alimentaires. Elle dispense les conseils diététiques nécessaires à votre santé.



Les aides de rééducation assurent les transferts des patients, les aides au lever, la surveillance en piscine et l'entretien du matériel d'aide aux déplacements (*fauteuils, cannes, déambulateurs...*).



LE SERVICE TECHNIQUE

Sous l'autorité du **responsable de la maintenance et de la sécurité**, les agents assurent l'entretien général de l'établissement et le transport des patients pour les consultations externes.

LE SERVICE ADMINISTRATIF

L'assistante sociale a une mission d'information, de conseil et d'accompagnement pour toutes difficultés administratives liées à votre hospitalisation et au retour à domicile.

Les secrétaires médicales vous accueillent, gèrent la prise de rendez-vous, les courriers médicaux, la tenue et l'archivage des dossiers médicaux.

La secrétaire administrative assure la gestion des dossiers administratifs des patients. Elle gère le standard téléphonique. Elle se tient à la disposition des patients pour la vente des prestations.





Le service de rééducation fonctionnelle

- La kinésithérapie
- La balnéothérapie
- L'ergothérapie
- L'orthophonie
- La neuropsychologie



Le service de rééducation fonctionnelle

Un plateau technique adapté

Les activités de rééducation sont prises en charge par une équipe pluridisciplinaire sous la responsabilité du **Médecin de Médecine Physique et de Réadaptation**. La rééducation vous aide à récupérer le maximum d'autonomie lorsque certaines fonctions sont altérées. Elle vise à réduire les séquelles de maladie ou d'accident qui peuvent être source de handicap.



LA KINÉSITHÉRAPIE

Elle s'adresse en particulier aux atteintes de l'appareil locomoteur et participe au traitement des affections congénitales, des traumatismes, des conséquences des maladies métaboliques ou nerveuses, des accidents vasculaires cérébraux, etc.



Une équipe dynamique de kinésithérapeutes accueille l'ensemble des patients sur 3 plateaux techniques. Elle dispose d'appareils adaptés à la rééducation des différentes pathologies.

Les séances de rééducation biquotidiennes sont assurées du lundi au vendredi, suivant les prescriptions médicales, en salle de rééducation, en piscine et en chambre. Certaines pathologies nécessitent une séance supplémentaire le samedi matin. (cf. le programme de rééducation).

Le service de rééducation fonctionnelle



Un plateau technique adapté



LA BALNÉOTHÉRAPIE

Réalisé en bassin conçu spécifiquement pour la rééducation, ce mode de prise en charge dans l'eau s'exerce sur prescription médicale en fonction de votre état de santé. Elle permet d'améliorer les performances de rééducation des patients. L'application de règles strictes d'hygiène vous seront communiquées par l'équipe paramédicale.

Le port du maillot de bain est obligatoire.



L'ERGOTHÉRAPIE

Cette discipline concerne plus particulièrement la rééducation de la gestuelle. L'ergothérapeute propose ou réalise des adaptations de matériels en fonction du handicap (*attelles, aides techniques*).

Elle dirige des mises en situation, des activités élémentaires de la vie quotidienne (*apprentissage des transferts*) dans le but d'améliorer l'autonomie du patient.

L'ergothérapeute étudie l'aménagement de l'environnement pour améliorer la réadaptation et la réinsertion des personnes dans leur cadre de vie : atelier thérapeutique, préparation de repas, hygiène du dos, etc.



L'ORTHOPHONISTE

Une orthophoniste réalise sur prescriptions médicales les bilans et le suivi nécessaires à la rééducation, des troubles du langage oral et écrit.

Elle intervient également lors de troubles de la déglutition.

LA PSYCHOLOGUE CLINICIENNE, NEUROPSYCHOLOGUE

Elle intervient majoritairement sur le secteur de neurologie et si nécessaire en secteur de traumatologie (*problèmes liés à l'hospitalisation ou problèmes personnels*).

En fonction du bilan d'entrée, un suivi psychologique et/ou une évaluation neuropsychologique ainsi qu'une rééducation des fonctions cognitives peuvent être proposés.

Elle est disponible auprès des patients et des familles.

Elle assure le suivi du sevrage tabagique / toxicologique / alcoolique.

Elle propose des séances de relaxation une fois par semaine.





Votre sortie

- Préparation de la sortie
- Le transport
- Les formalités médico-administratives
- Sortie contre avis médical

Votre sortie

Avant de quitter notre établissement

PRÉPARATION DE LA SORTIE

La sortie de l'établissement est programmée par l'équipe médicale du centre qui statue chaque semaine sur les admissions et les départs. Le médecin du service vous indiquera la date de votre sortie. Si nécessaire, il contactera la personne de confiance que vous avez nommée pour l'en informer.

Le départ s'effectue le matin entre 9h et 10h.

Pour un retour EVASAN, le secrétariat médical vous assistera dans les démarches administratives.

LE TRANSPORT

Le transport pour le retour à domicile est à votre charge. Une liste des prestataires de services peut vous être transmise par le secrétariat médical.

LES FORMALITÉS MÉDICO-ADMINISTRATIVES

Le médecin vous remettra les ordonnances médicamenteuses, les ordonnances de soins (infirmiers, kinésithérapie etc...), les prescriptions de contrôle (radiologie, biologie) et le bulletin de sortie où figureront vos prochaines consultations. Les radiographies qui sont en notre possession vous seront restituées.

Un compte-rendu d'hospitalisation sera transmis à votre chirurgien et à votre médecin traitant au plus tard dans les 8 jours après votre sortie.

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Vous devrez vous présenter à l'accueil pour vous acquitter des frais optionnels relatifs aux prestations que vous avez choisies : chambre individuelle, téléphone, Internet, télévision.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous souhaitez quitter l'établissement contre avis médical, vous devrez signer une attestation déchargeant l'établissement de toute responsabilité des suites de votre décision.



Vos droits et vos devoirs

- Charte de la personne hospitalisée
- Vos droits
- Vos devoirs



Vos droits et vos devoirs

CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE [Principes généraux]



Le service hospitalier est **accessible à tous**, il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé veillent à la **qualité des traitements, des soins et de l'accueil**, ils sont attentifs au soulagement de la douleur.



L'information donnée au patient **doit être accessible et loyale**. Le patient participe aux choix thérapeutiques qui le concerne.



Un acte médical ne peut être pratiqué **qu'avec le consentement libre et éclairé du patient**, dès lors qu'il est en état de l'exprimer. **Celui-ci a le droit de refuser tout traitement.**



Le patient hospitalisé peut, à tout moment, **quitter l'établissement** sauf exceptions prévues par les dispositions légales et réglementaires, **après avoir été informé des risques éventuels qu'il encourt.**



La personne hospitalisée **est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité.



Le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, médicales et sociales qui le concernent.



La personne hospitalisée (*ou ses représentants légaux*) bénéficie **d'un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayant droits en cas de décès bénéficient de ce même droit.



Le patient hospitalisé exprime ses observations sur les soins et l'accueil et dispose du **droit de demander réparation des préjudices qu'il estimerait avoir subit.**



Une Commission de conciliation peut être saisie en cas de litige. **Elle veille au respect de vos droits et facilite vos démarches dans le cadre de vos réclamations.**



Vos droits

INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE SANTÉ

Votre information personnelle

A l'occasion de votre séjour dans l'établissement, vous recevrez les informations relatives à votre état de santé au cours d'un entretien individuel avec le médecin. Vous serez également informé des interventions prévues par tous les professionnels de santé chargé de s'occuper de vous. Ces informations vous permettront d'exprimer ou non votre consentement.



Désignation d'une personne de confiance

Lors de votre admission, il vous sera demandé de désigner une personne, librement choisie par vous dans votre entourage et en qui vous avez toute confiance. Elle vous accompagnera tout au long des soins et des décisions à prendre, elle est appelée « personne de confiance ». Elle pourra, si vous en faites la demande, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.

Dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire, elle sera informée et consultée à votre place par le médecin qui vous suit au centre. Son nom et ses coordonnées téléphoniques seront notés dans votre dossier médical.



Votre information en cas de transfert

Si votre état de santé nécessite votre transfert dans un autre établissement (hôpital, clinique), le médecin responsable de votre traitement vous en donnera les raisons et sauf opposition de votre part, votre famille sera immédiatement prévenue.



ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Vous pouvez à tout moment demander à prendre connaissance de votre dossier médical sur demande au secrétariat médical.

La procédure de consultation sur place ou d'envoi de copies par courrier vous sera remise.



DROIT À L'INFORMATION ET AU RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Le centre Te Tiare dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service.

Les informations recueillies lors de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit et au service de facturation pour les données administratives. **Vous pouvez obtenir communication des données vous concernant*** en vous adressant aux médecins.



DROIT À L'IMAGE

A votre arrivée, la secrétaire réalise, avec votre autorisation, une photographie destinée à votre identification dans le dossier médical informatisé.

Le centre peut être amené à autoriser la réalisation de reportages dans les services. Dans le cas où vous seriez sollicités, vous êtes libre de refuser ou d'accepter. Cela ne peut se faire qu'avec votre autorisation expresse, ou pour les enfants mineurs et les majeurs protégés, avec l'accord écrit du représentant légal.

**Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi 2014-344 du 17 mars 2014.*



EXPRESSION DE VOTRE SATISFACTION

Le questionnaire de satisfaction

Afin de connaître vos appréciations à l'issue de votre séjour au centre et d'apporter les améliorations nécessaires, nous vous engageons à remplir le questionnaire de satisfaction situé à la fin du livret.

Les réclamations

Les réclamations faites par les patients et adressées à la direction du centre, font l'objet – de manière systématique et après enquête – d'une réponse adressée au patient ou à sa famille.



COMMISSION DE CONCILIATION

La commission de conciliation est une instance de l'établissement qui a pour mission d'écouter, de conseiller et d'orienter les usagers sur les conditions de leur prise en charge administrative, hospitalière ou médicale par l'institution.

Son rôle consiste à assister et orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement, et de lui indiquer les voies de conciliation et de recours dont elle dispose. (*Article L 710-1-2 du code de la Santé Publique*).



LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) coordonne les actions visant à améliorer la qualité de la prise en charge de la douleur.

Si vous avez mal, vous devez en parler à l'équipe soignante qui vous aidera. Elle est là pour vous écouter, vous expliquer et mettre en œuvre les moyens les plus adaptés pour vous soulager.

Il existe des traitements de différents niveaux ainsi que des méthodes non médicamenteuses qui peuvent vous être proposées (la relaxation, les massages, le soutien psychologique, etc.)

Vos devoirs



RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE L'ÉTABLISSEMENT

A votre arrivée, la secrétaire attirera votre attention sur le règlement intérieur qui se trouve à la fin du livret.

Nous vous demandons de le lire, de le signer et surtout de le respecter. Merci de le remettre au secrétariat médical dans les plus brefs délais.